
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT ISLAM UNIVERSITAS ISLAM MALANG**Diana Hakikah **)****Nurhajati *)****M.khoirul Abs ***)****ABSTRAKS**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan di rumah sakit universitas islam malang. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap kelas III pada rumah sakit universitas islam malang. Pemilihan sampel menggunakan rumus *slovin*. Berdasarkan kriteria, diperoleh 61 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut: 1) Secara simultan bukti langsung, kehandalan, tanggapan, jaminan dan perhatian berpengaruh terhadap kepuasan pasiendi rumah sakit universitas islam malang. 2) Secara parsial bukti langsung berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasiendi rumah sakit universitas islam malang. 3) Secara parsial kehandalan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasiendi rumah sakit universitas islam malang. 4) Secara parsial tanggapan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasiendi rumah sakit universitas islam malang. 5) Secara parsial jaminan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasiendi rumah sakit universitas islam malang. 6) Secara parsial perhatian berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasiendi rumah sakit universitas islam malang.

Kata Kunci: bukti langsung, kehandalan, tanggapan, jaminan, perhatian dan kepuasan pasien.



ABSTRACT

This study was conducted with the aim to determine the effect of simultaneous and partial influence of service to the satisfaction of hospital University in Malang.

The population used in this study were all 111 class nurse patients in Islamic University hospital Malang. Sample selection using slovin folmulas. Based on kereteria, obtained 61 respondents who are samples in this research. Method used in this research using regression method linear multiple.

Based on the results of the analysis can be put forward some conclusions as follows: 1) Simultaneous direct evidence, reliability, responsiveness, assurance, and attention have an effect on patient satisfaction in hospital of Islamic University Malang. 2) Partially direct evidence have a positive significant effect on patient satisfaction in Islamic University hospital Malang. 3) Secara partial reliability has a significant positive effect on patient satisfaction in hospital Malang University. 4) Secara partial response has a significant positive effect on patient satisfaction in Islamic University hospital Malang. 5) Partially guarantee has a siginificant in Islamic University hospital Malang. 6) Secara partial attention has a significant positive effect on patient satisfaction in hospital Islamic Malang University.

Keywords: *direct evidence, reliability, response, assurance, attention and patient satisfaction.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kualitas pelayanan atau juga sering disebut mutu pelayanan adalah Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Harapan merupakan keinginan para pelanggan dari pelayanan yang mungkin diberikan oleh perusahaan (Soetjipto,2007:18).

Kepuasan pelanggan adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan, apabila kepuasan pelanggan rendah maka akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang semakin menurun serta mempengaruhi *profitabilitas* fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap dan perilaku petugas terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu juga tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Atomojo,2006).

Pada dasarnya pelayanan rumah sakit diperlukan oleh setiap orang untuk keperluan kesehatannya, maka diharapkan kualitas pelayanan yang baik dapat menimbulkan dan mempengaruhi keputusan dan kepercayaan pasien demi menimbulkan kepuasan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan.RSI UNISMA Malang salah satunya. RSI UNISMA Malang mempunyai Visi dan Misi yang jelas. Adapun Visinya adalah Menjadi Rumah Sakit Islami yang terbaik.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka dalam penelitian ini dapat diajukan atau dirumuskan permasalahan sebagai berikut;

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rumah sakit Unisma?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Unisma?

Tujuan

1. Untuk mengetahui Apakah kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rumah sakit Unisma.
2. Untuk mengetahui kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Unisma.

Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit Unisma
Sebagai bahan perencanaan bagi Rumah Sakit Islam Malang di tahun-tahun mendatang, dalam upaya peningkatan angka kunjungan, pencapaian program dan mutu pemasaran.
2. Bagi pihak lain
Sebagai bahan informasi bagi peneliti-peneliti yang ingin mengembangkan penelitian mengenai “pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan” lebih lanjut.

TINJAUAN PUSTAKA

Avian (2004) melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien” Pada Rumah Sakit Bersalin dan Balai Pengobatan Gajayana Malang. Dengan menggunakan metode analisis importance performance. Hasil analisis dapat diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, sikap tanggap, kehandalan, jaminan dan keperdulian terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit bersalin balai pengobatan Gajayana Malang. Sedangkan variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien adalah variabel bukti fisik.

Yuda (2005) dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Niaga Travel Malang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel yang meliputi bukti langsung (*tangibel*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*emphaty*) terhadap kepuasan penumpang dan untuk mengetahui variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan penumpang pada Niaga Trevel Malang. Alat analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil analisis dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan yang meliputi variabel bukti langsung (*tangibel*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang yang sedang atau pernah menggunakan jasa Niaga Travel Malang jurusan Malang Banyuwangi. Dari variabel kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Niaga Travel Malang jurusan Malang Banyuwangi, dapat diketahui bahwa variabel kehandalan (*reliability*) memberikan kontribusi terbesar kepuasan penumpang pada Niaga Travel Malang.

Halim (2006) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dealer Kurniawan Suzuki Motor” yang dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, menyimpulkan bahwa secara simultan maupun parsial, tingkat kepuasan konsumen dipengaruhi oleh koefisien (R^2) dan dimensi *reliability*.

Istiqomah (2006) dengan judul “Pengaruh *Service Quality* Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Trevel Rosalia Indah Malang”, dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel kualitas pelayanan (*service quality*) yang meliputi bukti langsung (*Tangibel*), kehandalan (*realibility*) daya tanggap (*responsiveniss*), jaminan (*asurance*), dan perhatian (*emphaty*) terhadap kepuasan konsumen terhadap trevel Rosalia Indah Malang. Adapun variabel jaminan (*asurance*) memberikan konstribusi terbesar terhadap kepuasan konsumen pada trevel rosalia indah.

TINJAUAN TEORI

Kepuasan

Kotler dalam Lupiyoadi (2001 : 158) mengungkapkan kepuasan merupakan tingkat perasaan dimasa seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/ jasa yang diterima dan diharapkan. Tjiptono (2002 : 146) mengungkapkan bahwa kepuasan merupakan evaluasi purna beli dimana

alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidak puasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsmuen.

Kajian lain yang dilakukan oleh (Kuin-son Choi, Hanjoon Lee, Chankon Kim, dan Sumbee Lee 2005:143) merupakan komprasi dari beberapa dimensi diatas. Penelitian ini bertujuan untuk memperluas pemahaman umum tentang kualitas pelayanan dan hubungan dengan kepuasan pasien dimana penelitian menambahkan pengetahuan taentang bagaimana ciri-ciri pasien yang berbeda dan pengalaman yang dapat dikaitkan dengan pendekatan yang berbeda untuk mengevaluasi dimensi kualitas pelayanan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan atau juga sering disebut mutu pelayanan, menurut Soetjipto (2007:18) adalah “Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh”.Harapan merupakan keinginan para pelanggan dari pelayanan yang mungkin diberikan oleh perusahaan. Dari *service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan dan inginkan. Jika kenyataan lebih besar dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diinginkan, maka pelayanan dapat dinyatakan kurang bermutu, apabila kenyataan sama dengan harapkan, maka pelayanan disebut memuaskan

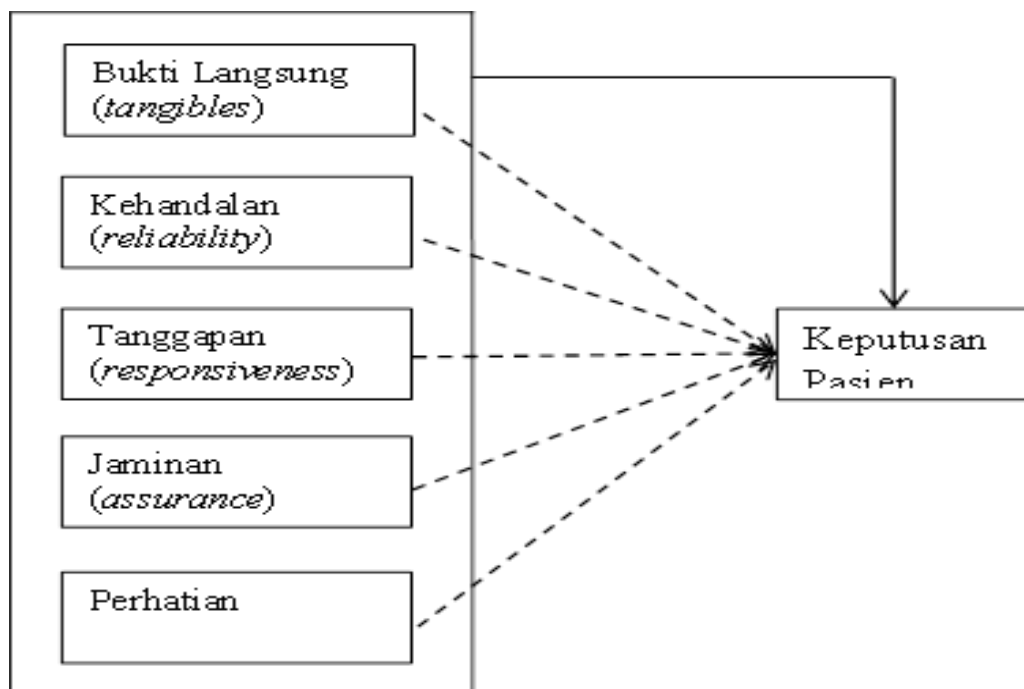
Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Dalam usaha untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan maka dengan sendirinya jaminan atas kepuasan konsumen menjadi hal yang wajib yang harus dipenuhi oleh perusahaanjasa. Strategi untuk meningkatkan kualitas jasa atau pelayanan, menurut Tjiptono (2005:88), ada 8 yaitu:

1. Mengidentifikasi determinasi utama jasa, melakukan riset untuk mengidentifikasi terminasi jasa yang penting bagi pasar sasaran lalu memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan deteminal-deteminal tersebut.
2. Mengelola harapan konsumen, disini perusahaan berusaha mengetahui dan memenuhi harapan konsumen.
3. Mengelola bukti (*evidence*) kualitas jasa, vidence ini untuk memperkuat persepsi konsumen selama dan sesudah jasa diberikan.
4. Membidik konsumen tentang jasa, konsumen yang telah terbidik akan dapat mengambil keputusan secara lebih baik, sehingga kepuasan konsumen dapat tercipta lebih tinggi.
5. Mengembangkan budaya kualitas, dapat dilakukan melalui pengembangan suatu program yang terkoordinasi yang diawali dari seleksi dan pengembangan karwayan. Sebab karyawan merupakan asat perusahaan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan memuaskan pelanggan.
6. menentukan bagian yang membutuhkan sentuhan manusia yang memerlukan otomatis.

7. Menindak lanjut jasa, perusahaan perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua konsumen untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa yang diberikan.
8. Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa, diperlukan dengan pendekatan riset untuk mengumpulkan dan menyebarkan informasi kualitas jasa guna mendukung pengambilan keputusan.

Kerangka Konseptual



Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari suatu masalah yang dihadapi dan perlu diuji kebenarannya dengan data yang lengkap dan menunjang, dengan demikian dapat dirumuskan suatu hipotesis yaitu :

H1 :Terdapat pengaruh secara parsial kualitas layanan terhadap kepuasan pasien RSI Unisma Malang.

H2 :Terdapat pengaruh secara simultan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien RSI Unisma Malang

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis, Lokasi, dan Waktu Penelitian

Jenis Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian diatas, maka jenis penelitian ini menggunakan penelitian *explanatory research* yang bertujuan untuk menguji pengaruh beberapa faktor. Penelitian ini merupakan penelitian kausal

karena penelitian ini digunakan untuk mengembangkan model penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis penelitian yang telah ditentukan,

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di RSI UNISMA Malang di JL.MT. Haryono no. 139 Dinoyo, Malang, Jawa Timur.

Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April sampai dengan Juni Tahun 2017.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian (Arikunto, 2002: 108). Sedangkan Husain Umar menanyakan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/ subjek yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel (Umar, 2002). Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap pada kelas III pada Rumah Sakit RSI Unisma Malang yang berjumlah 156 pasien.

Sampel

Menurut Arikunto (2010:174) berpendapat bahwa sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sedangkan menurut Sugiyono (2014:81) mengatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik penentuan sampel penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus *slovin*, Suliyono (2010:100): Berdasarkan perhitungan rumus Slovin, maka jumlah responden yang di jadikan sampel. Berarti anggota populasi yang diambil sebagai sampel adalah sebanyak 61 responden.

Bukti Langsung

Bukti langsung atau *tangible* adalah segala bukti fisik seperti pegawai, fasilitas, peralatan, tampilan fisik dari pelayanan misalnya kartu kredit plastik.

Indikatornya sebagai berikut:

1. Bangunan rumah sakit terlihat indah dan bersih
2. Rumah sakit memiliki ruangan yang lengkap.
3. Tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapi

Kehandalan

Kehandalan atau *realibility* adalah tindakan yang mencakup konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya. Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanannya secara tepat sejak awal dan telah memenuhi kewajibannya.

Indikatornya sebagai berikut:

1. Tenaga medis memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan

2. Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan
3. Tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan

Tanggapan

Tanggapan atau *responsiveness* adalah kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan

Indikatornya sebagai berikut:

1. Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pelanggan
2. Perawat tanggap melayani pasien
3. Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur

Jaminan

Jaminan atau *assurance* adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan member pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Indikatornya sebagai berikut:

1. Dokter mempunyai pengetahuan dan kemampuan dalam menetapkan diagnose penyakit
2. Tenaga medis menyediakan alat medis dan obat-obatan yang lengkap
3. Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien.

Perhatian

Perhatian atau *empaty* adalah perhatian secara individual yang diberikan sebagai bentuk peduli.

Indikatornya sebagai berikut:

1. Dokter mendengar keluhan pasien mengenai penyakit yang diderita dan memberikan solusi selama konsultasi
2. Perawat memberikat pelayanan sesuai dengan keluhan pasien
3. Perawat melayani dengan ramah dan sopan

Sumber dan Metode Pengumpulan Data

Sumber Data

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Sedangkan sumber data dalam penelitian ini adalah para responden yaitu pasien rawat inap RSI UNISMA Malang.

Metode Pengumpulan Data

Metode Angket atau Kuesioner. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 2002:128). Kuesioner

yang digunakan adalah kuesioner tertutup yaitu kuesioner yang telah disediakan jawabannya, sehingga responden tinggal memilih jawaban yang disediakan (Arikunto, 2002:129)

Metode Analisis Data

Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2005) validitas berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Jadi teknik yang digunakan untuk mengetahui atau mengukur validitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan korelasi *Bivariate Pearson*

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Instrumen dapat dikatakan handal (reliable) instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Instrumen dapat dikatakan handal (reliable) bila memiliki koefisien Cronbach Alpha yang semakin mendekati 1 (>0,60), semakin tinggi koefisien internal reliabilitasnya (Ghozali, 2007 : 42).

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinearitas

Uji gejala multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (Santoso, 2001:203)

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji gejala heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah didalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas, jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis sama artinya dengan menguji signifikansi koefisien regresi linear berganda secara parsial yang sekait dengan pernyataan hipotesis penelitian. Untuk menguji hipotesis yang diajukan maka akan dilakukan dengan uji signifikansi simultan (Uji Statistik F), uji koefisien determinasi (R^2) dan uji parsial (Uji t).

Uji F (Uji Statistik F)

Menerangka bahwa uji statistic F pada dasarnya menunjukan apakah semua variabel independen yang dimasukan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011:98)

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi dinyatakan dengan *R Square*, pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan menjelaskan secara bersama-sama atau serempak dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Uji t (Uji parsial)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual (parsial) dalam menerangkan variasi dependen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Pembahasan

Dengan indikator kinerja dari berbagai pelayanan rumah sakit islam Unisma baik menyatakan sebanyak 0 responden menyatakan sangat setuju, sebanyak 8 responden atau 13,1% menyatakan setuju, sebanyak 50 responden atau 82% menyatakan kurang setuju, sebanyak 3 responden atau 4,9% menyatakan tidak setuju dan 0 responden menyatakan sangat tidak setuju. Dari 61 responden memiliki nilai rata-rata sebesar 3,08.

Berdasarkan tabel di atas item Y2 dengan indikator fasilitas yang diberikan rumah sakit islam Unisma memuaskan pasien menyatakan bahwa sebanyak 15 responden atau 24,6% menyatakan sangat setuju, sebanyak 28 responden atau 45,9% menyatakan setuju, sebanyak 18 responden atau 29,5% menyatakan kurang setuju, 0 responden menyatakan tidak setuju dan 0 responden menyatakan sangat tidak setuju. Dari 61 responden memiliki nilai rata-rata sebesar 3,95.

Berdasarkan tabel di atas item Y3 dengan tanggapan pihak rumah sakit islam Unisma dalam merespon segala keluhan baik menyatakan bahwa sebanyak 0 responden menyatakan sangat setuju, sebanyak 36 responden atau 59% menyatakan setuju, sebanyak 24 responden atau 39,3% menyatakan kurang setuju, sebanyak 1 responden atau 1,6% menyatakan tidak setuju dan 0 responden menyatakan sangat tidak setuju. Dari 61 responden memiliki nilai rata-rata sebesar 3,57.

Hasil Pengujian Statistik dan Pengujian Hipotesis

1. Uji validitas

Penelitian menghasilkan nilai *r Pearson* yang lebih besar dari nilai *r* tabel (0,2521), dengan demikian dapat dikatakan bahwa item-item pertanyaan (indikator) yang mengukur setiap variabel dalam penelitian ini dapat dinyatakan valid.

2. Uji Reabilitas

Dari tabel berikut dapat dijelaskan untuk variabel bukti nyata (X_1) memiliki nilai koefisien alpha sebesar 0,694 lebih besar dari 0,6 sehingga memiliki tingkat reliabel, untuk variabel Keandalan (X_2) memiliki koefisien sebesar 0,692 lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dikatakan reliabel, untuk

variabel tanggapan (X_3) memiliki koefisiensi sebesar 0,631 lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dikatakan reliabel, variabel Jaminan (X_4) memiliki koefisiensi sebesar 0,739 lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dikatakan reliabel, untuk variabel Perhatian (X_5) memiliki koefisiensi sebesar 0,828 lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dikatakan reliabel dan kepuasan (Y) memiliki nilai koefisien sebesar 0,756 lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dikatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa nilai *variance inflation factor* (VIF) variabel bukti nyata (X_1) adalah sebesar 1,216 yakni lebih kecil dari 10 dengan nilai *tolerance* $0,822 < 1$ sehingga tidak ada masalah multikolinieritas, nilai VIF variabel kehandalan (X_2) sebesar 3,554 lebih kecil dari 10 dengan nilai *tolerance* $0,281 < 1$ sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi masalah multikolinieritas, nilai VIF variabel tanggapan (X_3) sebesar 3,456 lebih kecil dari 10 dengan nilai *tolerance* $0,289 < 1$ sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi masalah multikolinieritas, nilai VIF variabel jaminan (X_4) sebesar 1,429 lebih kecil dari 10 dengan nilai *tolerance* $0,700 < 1$ sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi masalah multikolinieritas, nilai VIF variabel perhatian (X_5) sebesar 1,534 lebih kecil dari 10 dengan nilai *tolerance* $0,625 < 1$ sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi masalah multikolinieritas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Dari hasil tersebut dapat diketahui tingkat signifikansi variabel bukti nyata sebesar 0,437, variabel kehandalan adalah sebesar 0,473, variabel tanggapan adalah sebesar 0,931, variabel jaminan adalah sebesar 0,466 dan variabel perhatian adalah sebesar 0,263,. Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami masalah heteroskedastisitas karena tingkat signifikansi semua variabel independen $> 0,05$.

Analisa Regresi Linier

1. analisis persamaan regresi linier berganda

1. Persamaan Regresi Linier Berganda $Y = -0,909$ artinya konstanta sebesar -0,909 menunjukkan bahwa bukti nyata (X_1), Kehandalan (X_2) dan Tanggapan (X_3), Jaminan (X_4) dan perhatian (X_5) adalah 0, maka kepuasan (Y) nilainya adalah -0,909
- b. $X_1 = 0,219$ artinya variabel bukti nyata (X_1) sebesar 0,219 menunjukkan besaran pengaruh bukti nyata terhadap kepuasan adalah positif, bila X_1 bertambah maka Y juga akan meningkat.
- c. $X_2 = 0,627$ artinya variabel (X_2) sebesar 0,627 menunjukkan besaran pengaruh kehandalan terhadap kepuasan adalah positif, bila X_2 bertambah maka Y juga akan meningkat
- d. $X_3 = 0,588$ artinya variabel tanggapan (X_3) sebesar 0,588 menunjukkan besaran pengaruh tanggapan terhadap kepuasan adalah positif, bila X_3 bertambah maka Y juga akan meningkat.

- e. $X_4 = 0,719$ artinya variabel jaminan (X_4) sebesar 0,719 menunjukkan besaran pengaruh jaminan terhadap kepuasan adalah positif, bila X_4 bertambah maka Y juga akan meningkat.
- f. $X_5 = 0,152$ artinya variabel tanggapan (X_5) sebesar 0,152 menunjukkan besaran pengaruh perhatian terhadap kepuasan adalah positif, bila X_5 bertambah maka Y juga akan meningkat.

2. Nilai Koefisien Korelasi Berganda

Hasil koefisien korelasi berganda (R) (*multiple corelation*) menggambarkan kuatnya hubungan antara bukti nyata, kehandalan, tanggapan, jaminan dan perhatian terhadap variabel kepuasan pasien Rumah Sakit Universitas Islam Malang sebesar 0,826. Hal ini berarti hubungan antara keseluruhan variabel *independent* dengan variabel *dependent* adalah erat karena nilai R tersebut mendekati 1. Sedangkan nilai R^2 sebesar 0,681 artinya variabel independen mampu menjelaskan variabel keputusan pembelian sebesar 68,1% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis

Uji Simultan (Uji F)

nilai P value sebesar 0,000 maka secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara bukti nyata, kehandalan, tanggapan, jaminan dan perhatian terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Universitas Islam Malang.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil koefisien korelasi berganda (R) (*multiple corelation*) menggambarkan kuatnya hubungan antara bukti nyata, kehandalan, tanggapan, jaminan dan perhatian terhadap variabel kepuasan pasien Rumah Sakit Universitas Islam Malang sebesar 0,826. Hal ini berarti hubungan antara keseluruhan variabel *independent* dengan variabel *dependent* adalah erat karena nilai R tersebut mendekati 1. Sedangkan nilai R^2 sebesar 0,681 artinya variabel independen mampu menjelaskan variabel keputusan pembelian sebesar 68,1% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji statistic t

- a. Nilai t –uji variabel faktor bukti nyata (X_1) memiliki nilai P value 0,044 sehingga P value $< 0,05$ terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bukti nyata (X_1) terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Universitas Islam Malang.
- b. Nilai t –uji variabel kehandalan (X_2) memiliki nilai P value $0,000 < 0,05$ terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kehandalan (X_2) terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Universitas Islam Malang.
- c. Nilai t –uji variabel tanggapan (X_3) memiliki nilai P value $0,001 < 0,05$ terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel tanggapan (X_3) terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Universitas Islam Malang.

- d. Nilai t –uji variabel faktor jaminan (X_4) memiliki nilai P *value* 0,000 sehingga P *value* < 0,05 terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel jaminan (X_4) terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Universitas Islam Malang.
- e. Nilai t –uji variabel faktor perhatian (X_5) memiliki nilai P *value* 0,006 sehingga P *value* < 0,05 terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel perhatian (X_5) terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Universitas Islam Malang.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis statistika pada bab IV sesuai dengan kriteria pengujian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rumah sakit Unisma.
2. Kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Unisma.

Keterbatasan

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun walau demikian masih memiliki beberapa keterbatasan, yaitu:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam penelitian ini ada lima variabel, yaitu bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*empaty*) sedangkan masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kinerja.
2. Model yang terbangun hanya menjelaskan sekitar 68,1% sedang sebesar 31,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti.

Saran

Dari kesimpulan hasil penelitian dapat diambil saran sebagai berikut:

Dari hasil analisis faktor kepuasan layanan yang dilihat dari faktor bukti nyata, kehandalan, tanggapan, jaminan dan perhatian menunjukkan adanya pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu untuk mempertahankan dan memaksimalkan kepuasan pasien, Rumah Sakit Islam Malang harus tetap melakukan perbaikan-perbaikan baik dalam aspek berwujud seperti bangunan yang layak, tempat yang bersih, fasilitas yang memadai, ketersediaan obat, ruangan yang nyaman serta meningkatkan kualitas tidak berwujud seperti pelayanan yang di berikan kepada pasien, dan kehandalan juga keramahan para perawat dan tenaga kerja.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, peneliti mengharapkan peneliti selanjutnya dapat melanjutkan penelitian tentang kepuasan yang tidak hanya berpedoman pada pelayanan dengan variabel bukti nyata, kehandalan, tanggapan, jaminan dan

perhatian saja, namun juga menggunakan variabel tambahan yang dapat memperkuat asumsi penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Praktek*. Jakarta: Renika Cipta.
- Atmojo, Yunianto Tri. 2006. *MengukurKepuasan Pelanggan*
- Avian.2004. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Bersalin dan Balai Pengobatan Gajayana Malang*.Universitas Brawijaya:Malang
- Basu, Swastha dan Irawan. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty:Yogyakarta
- Halim. 2006. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dealer Kurniawan Suzuki Motor*, Universitas Brawijaya:Malang
- Istiqomah. 2006. *Pengaruh Servie Quality Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Trevel Rasalah Indah Malang*, Universitas Brwijaya:Malang
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Ghalia Indonesia:Bogor
- Hedioetomo. 2002. *Analisis Kualitas Layanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Behavioral Intention (Studi pada Supermarket di Kota Yogyakarta)*:Yogyakarta.
- Hendrawan. 2008. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Mumammadiyah Tubang*, Universitas Brawijaya:Malang
- Husein, Umar. 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*.Cetakan Kedua.Gramedia. Pustaka Utama:Jakarta
- Kotler, Amstrong. 2003. *Dasar-DasarPemasaran*. Edisi Sembilan. Gramedia;Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia;Malang
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajeme Pemasaran Jasa*. Salemba 4:Jakarta
- Mudrajad, Kuncoro. 2001. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta:UPP AMP YKPM
- Santoso dan Tjiptono. 2001. *Pengukuran Kepuasan*. Gramedia:Jakarta
- Setiawan.2001. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSU Kepanjen*.Universitas Brawijaya:Malang
- Soetjipto. 2007. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi;Edisi Kedua*, Cetakan Pertama.Ekonesia Fakultas Ekonomi EII;Yogyakarta
- Sugiyono 2008.*Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*.Cetakan Pertama.Penerbit Graha Ilmu Yogyakarta.
- Payne, Adrian. 2000. *Pemasran Jasa*. Cetakan Kedua. Yogyakarta: Andi and Pearson Education.



Ugi Subiantoro. 2009. *Pengaruh Ketersediaan Sarana Prasarana, sarana Transportasi Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kebumen*. Program Doktor Ilmu Manajemen Universitas Brawijaya Malang, Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol.4.No, 1, April 2009: 16-22.

Wiwik. 2003. *Analisi Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT KAI Persero, Daerah Operasi VIII Surabaya)*. Universitas Brawijaya:Malang

Yuda.2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Niaga Trevel* Malang. Universitas Brawijaya:Malang

Diana Hakikah *) Adalah Alumni Fakultas Ekonomi Unisma

Nurhajati **) Adalah Dosen Tetap Fakultas Ekonomi Unisma

M.khoirul Abs ***) Adalah Dosen Tetap Fakultas Ekonomi Unisma